

Juho Hakkarainen

# Korjaamon työnjohdon toiminnan uudistaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

13.11.2014

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Juho Hakkarainen Korjaamon työnjohdon toiminnan uudistaminen 24 sivua + 2 liitettä 13.11.2014
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Korjaamopäällikkö Jani Kemppainen, VV-Autotalot Oy
<p>Tämän insinöörityön tarkoituksena oli kartoittaa Volkswagen Center Helsingin huollon työnjohdon toimintaa sekä siinä esiintyviä ongelmia. Työnjohdon toimintaa tutkimalla pyrittiin havaitsemaan ongelmakohtia, jotka vaikeuttavat huoltoneuvojen työskentelyä sekä löytämään havaittuihin ongelmiin ratkaisuja. Työnjohdon toimintaa koskevia ongelmakohtia kartoitettiin mekaanikkojen sekä huoltoneuvojen haastatteluiden avulla. Myös huoltoneuvojen työskentelyä havainnoimalla pyrittiin löytämään mahdollisia kehityskohteita.</p> <p>Selvityksien perusteella saatiin selville työnjohdon toimintaa vaivaavia ongelmakohtia, niin huoltoneuvojen kuin mekaanikkojenkin näkökulmasta. Havaitut ongelmat koskivat erityisesti työnjohdon ryhmittymistä sekä vanhanaikaisten toimitilojen aiheuttamia ongelmia.</p> <p>Tässä työssä tuodaan esille havaitut ongelmakohdat sekä esitetään suunnitelmat ongelmien ratkaisemiseksi. Työssä kerrotaan työnjohdon uudelleen organisoinnin suunnittelusta sekä sen toteuttamisesta. Myös toimitilojen uudistamiseksi esitetään työssä tarvittavat suunnitelmat sekä uudistuksen toteutuksen aikatauluarviot.</p>	
Avainsanat	korjaamo, työnjohto

Author(s) Title	Juho Hakkarainen Renewal of Work Supervision at a Workshop
Number of Pages Date	24 pages + 2 appendices 13 November 2014
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Lecturer Jani Kemppainen, Workshop Manager, VV-Autotalot Oy
<p>The objective of this thesis was to survey possible problems appearing in the supervision of work and operation of Volkswagen Center Helsinki car service. The information was gathered by interviewing both mechanics and service advisors and by observing the service advisors' work. Factors that complicate the work supervision were identified and possible solutions for improvement were suggested.</p> <p>The data collected disclosed problems from the mechanics' and the service advisors' point of view. The problems were affiliated mostly with out- of- date business premises and the foremen's distribution of work.</p> <p>This thesis presents the problems discovered and suggests possible solutions. A plan for re-organizing the work supervision and improving the business premises is described in this thesis along with the estimated schedule for carrying out these renewals.</p>	
Keywords	workshop, work supervision

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettiset taustat	2
2.1	Yritys	2
2.2	Huollon ydinprosessi	4
2.3	Tärkeimmät järjestelmät	6
2.3.1	CD-korjaamojärjestelmä	6
2.3.2	Huollon ajanvarausjärjestelmä	7
2.3.3	ElsaPro-järjestelmä	8
2.3.4	Huoltoneuvojan työpöytä	9
2.3.5	Armi-asiakastietojärjestelmä	9
2.4	Työnjohdon toimintamalli	11
3	Työnjohdon toiminnassa esiintyvien ongelmien kartoittaminen	13
3.1	Haastattelut	13
3.1.1	Mekaanikkojen haastattelut	14
3.1.2	Työnjohdon haastattelut	15
3.2	Vierailu Volkswagen Center Airportissa	16
3.3	Tunnistetut kehityskohteet	17
4	Tarvittavien muutosten teko	18
4.1	Muutokset ryhmäjaossa ja työajoissa	18
4.2	Tilojen muutokset	20
4.3	Varaosa-osaston toiminnan kehittäminen	22
5	Pohdinta	23
	Lähteet	24
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelulomake	
	Liite 2. Suunniteltuja muutoksia kuvaavat pohjapiirustukset henkilö- ja hyötyautohuollon osalta	

## 1 Johdanto

Tämä insinöörityö tehtiin yhteistyössä Volkswagen Center Helsingin kanssa. Insinöörityön tarkoituksena on Volkswagen Center Helsingin huoltopalveluiden työnjohdon uudelleen organisointi sekä työnjohdon työskentelyn tehostaminen. Teknologinen kehitys on muuttanut työelämää yhä laajempia vastuita sisältäväksi ja jatkuvasti uudelleen muotoutuvaksi. Toimintakonseptien uudistaminen on yleinen kehittämisen tavoite. Työn kehittämisen ja muutosten hallinta on läheisesti yhteydessä myös työhyvinvointiin. (Muutoksen hallinta ja työn kehittäminen 2014.)

Työnjohdon toiminnassa havaittujen ongelmien kartoittaminen sekä havaittuihin ongelmakohtiin ratkaisujen löytäminen on tärkeää koko huoltoprosessin kannalta, sillä työnjohdon toiminta vaikuttaa hyvin laajalla alueella koko korjaamon toimintaan. Työnjohdon toiminnassa havaittuja kehityskohteita kartoitettiin mekaanikkojen sekä huoltoneuvojen haastatteluiden avulla sekä havainnoimalla huoltoneuvojen työskentelyä. Työskentelen itse huoltoneuvojana Volkswagen Center Helsingissä, joten minulla on insinöörityötä tehdessäni laaja näkemys huollon toiminnasta.

Työssä tuodaan esiin työnjohdon toiminnassa havaitut ongelmat ja kehityskohdet sekä esitetään ratkaisuja ongelmien korjaamiseksi. Lisäksi työssä esitetään suunnitelmat uudistusten toteuttamista varten.

## 2 Teoreettiset taustat

### 2.1 Yritys

VV-Auto Group Oy on Suomessa toimiva Volkswagen-henkilöautojen, Volkswagen-hyötyautojen sekä Audin maahantuontiin erikoistunut yritys. Lisäksi VV-Auto Group Oy toimii Seatin maahantuojana Suomessa, Virossa sekä Latvias-  
sa. VV-auto konserni toimii Keskon alaisuudessa. VV-Autotalot Oy on VV-Auto Group Oy:n tytäryhtiö ja yhteensä yhtiöiden palveluksessa työskentelee erilaisissa vähittäiskaupan sekä maahantuonnin tehtävissä noin 800 henkeä. Yrityksen visio on ”olla toimialueellaan autoalan arvostetuin yritys ja paras kumppani Volkswagen-konsernille” ja yrityksen toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammattitilpeys, yhteishenki sekä rehtiys. (Yritysesittely 2014.)

VV-Auto Group Oy edustaa Volkswagen konsernia, jonka pääkonttori sijaitsee Saksan Wolfsburgissa. Volkswagen konserniin kuuluvat automerkit ovat Volkswagen, Volkswagen-hyötyautot, Audi, Seat, Skoda, Porsche, Bentley, Lamborghini, Bugatti, Scania sekä Man. Volkswagen Group myy autoja 53 eri maassa ja yrityksellä on 106 tuotantolaitosta eri puolella maailmaa. Tuotantolaitokset sijaitsevat 19:sta Euroopan maassa sekä 8:ssa Amerikan, Aasian sekä Afrikan maassa. Vuonna 2013 Volkswagen konserni toimitti noin 9,7 miljoonaa ajoneuvoa ja yrityksen palveluksessa työskenteli noin 572800 työntekijää. (Yritysesittely 2014.)

VV-Auto Groupin omana jälleenmyyjä- sekä huoltoliikkeenä toimii yrityksen tytäryhtiö VV-Autotalot Oy. VV-Autotalot Oy on erikoistunut autojen vähittäiskauppaan sekä huoltotoimintaan. VV-Autotalot Oy:n toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Espoossa, Vantaalla sekä Turussa. (Yritysesittely 2014.)

VV-Auto Helsingin alaisuudessa toimivat Volkswagen Center Helsinki, Audi Center Helsinki sekä Seat Center Helsinki. VV-Auto Vantaan alaisuudessa toi-

mivat Volkswagen Center Airport, Audi Center Airport sekä Suurasiakasmyynti. VV-Auto Espoon alaisuudessa toimivat Volkswagen Center Espoo sekä Audi Center Espoo. Kaikki yllämainitut liikkeet ovat kyseisten merkkien täyden palvelun autotaloja, sisältäen myynti-, huolto- sekä varaosapalvelut. Lisäksi pääkaupunkiseudulla toimii Espoon Otaniemessä sijaitseva, hieman iäkkäämmille Volkswagenille tarkoitettu huoltopalvelu Direct Express. Turussa sijaitsevat Volkswagen center Turku sekä Audi center Turku, joten Turusta myynti-, huolto- ja varaosapalvelut löytyvät Audin sekä Volkswagenin osalta.

VV-Autotalot Oy muodostaa Suomen suurimman Volkswagen-, Seat- ja Audi-jälleenmyyjäketjun, joka tarjoaa kaikki automyyntiin sekä jälkimarkkinointiin liittyvät palvelut. Edellä mainitun yrityksen lisäksi VV-Auto Group Oy:n jälleenmyyjä- sekä huoltoverkosto muodostuu itsenäisistä kauppiaasyrityksistä eri puolella Suomea. (Yritysesittely 2014.) Alla oleva taulukko havainnollistaa VV-Auton vuoden 2013 tunnuslukuja.

**Taulukko 1 VV-Auton tunnuslukuja, (Yritysesittely 2014)**

<b>Liikevaihto</b>	
VV-Auto-konserni	745 milj. €
VV-Auton vähittäiskauppa	395 milj. €
<b>Autotoimitukset</b>	
VV-Auto-konserni	23 661 kpl
VV-Auton vähittäiskauppa uudet	8 177 kpl
VV-Auton vähittäiskauppa käytetyt	7 422 kpl
<b>Henkilöstö</b>	
VV-Auto-konserni	810 henkeä
VV-Auto Group	163 henkeä
VV-Autotalot, Helsinki, Vantaa, Espoo, Turku	647 henkeä

VV-Auton edustamien merkkien markkinaosuudet Suomen automarkkinoilla vuonna 2013 jakautuivat seuraavasti: Volkswagen 12,3%, Audi 5,5%, Seat

1,6%, Volkswagen-hyötyautot 30.8%. Volkswagenin, Audin sekä Volkswagen-hyötyautojen markkinaosuudet pääkaupunkiseudulla olivat vielä hieman suuremmat verrattaessa koko Suomen markkinaosuuksiin. (Yritysesittely 2014).

## 2.2 Huollon ydinprosessi

Volkswagenilla on käytössä toimintaohje, jossa on kuvattu jokainen huollon vaihe aina huollon ajanvarauksesta jälkiseurantaan. Volkswagen nimittää kyseistä toimintaohjetta nimellä huollon ydinprosessi. Käyn seuraavassa läpi keskeisimmät kohdat huollon ydinprosessi-toimintaohjeesta (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012), jotka ovat ajanvaraus, valmistelevat työt, auton vastaanotto ja työmääräys, korjaus- ja huoltotöiden suoritus, laadun valvonta ja luovutuksen valmistelu sekä auton luovutus ja jatkoseuranta.

Huoltoprosessi alkaa asiakkaan varatessa huoltoajan autolleen. Aikaa varattaessa kartoitetaan asiakkaan tarpeet mahdollisimman perusteellisesti, jotta auton huoltoon tuloon on mahdollista valmistautua huolellisesti. Aikaa varattaessa on myös tärkeää varmistaa sekä päivittää asiakkaan yhteystiedot, jotta asiakkaaseen saadaan tarvittaessa huollon aikana yhteys mahdollisimman vaivattomasti. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Mikäli asiakkaalla on autoonsa liittyviä viankuvauksia, on viankuvaukset kyettävä kartoittamaan mahdollisimman perusteellisesti jo tässä vaiheessa. Työtilaukselle on kirjattava kaikki asiakkaan toivomukset, ongelmat sekä asiakkaan kanssa sovitut asiat. Lopuksi työtilaus käydään vielä läpi asiakkaan kanssa ja tarvittaessa korjataan. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Ajanvaraukseen käytetään huollon ajanvarausohjelmaa, johon kirjataan tarvittavat huoltopaketit, asiakkaan viankuvaukset, sijaisautot sekä mahdolliset pesut. Huoltopakettien hinnat löytyvät huoltoneuvojan työpöytä nimisestä ohjelmasta ja onkin erittäin tärkeää merkitä huoltojen ja korjauksien kustannusarviot asiakkaalle näkyviin. Huoltopaketit tehdään valmistajan ElsaPro-järjestelmää käyttä-



en. Asiakkaan yhteystiedot on myös tärkeää päivittää ARMI-asiakastietojärjestelmään, mikäli tiedot ovat muuttuneet tai kyseessä on uusi asiakas. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Huollon ajanvarauksen jälkeen tehtäviin valmisteleviin töihin kuuluvat muun muassa auton huoltohistorian läpikäyminen sekä mahdollisesti avoinna olevien korjaamokampanjoiden tarkastaminen. Työtilauksen huolellinen suunnittelu sekä huoltopakettien laatiminen edesauttavat asiakkaan vastaanottamisen sujuvuutta. Myös varaosien ennakointi ja saatavuuden varmistaminen kuuluvat valmisteleviin töihin. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Asiakkaan autoa huoltoon vastaanotettaessa on tärkeää tarkastaa auto järjestelmällisesti ja perusteellisesti, kirjata työmääräykselle kaikki asiakastoiveet, puutteet ja sovitut asiat sekä pyytää asiakasta allekirjoittamaan työmääräys lopuksi. On myös tärkeää informoida kaikkia toimeksiantoon osallistuvia työntekijöitä mahdollisista epäkohdista. Autoa vastaanotettaessa työtilaus muutetaan työmääräykseksi CD-järjestelmää käyttäen ja tarvittaessa työmääräykselle voidaan vielä tässä vaiheessa lisätä tietoja. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Kaikki työmääräyksellä listatut korjaus- ja huoltotyöt on kyettävä suorittamaan mahdollisimman perusteellisesti. Työnjohtajan on valvottava työn etenemistä sekä aikataulussa pysymistä tarkasti. Työnjohdon on tärkeää luoda mekaanikolle puitteet mahdollisimman tehokkaaseen työskentelyyn. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Auton ollessa valmis korjaus/huoltotöiden osalta, on tärkeää tarkastaa tehtyjen töiden laatu sekä dokumentoida tehdyt työt mahdollisimman tarkasti. Ennen kuin asiakkaalle ilmoitetaan, että auto on valmis, on tärkeää varmistua siitä, että lasku ja auto ovat luovutuskunnossa. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Asiakkaan autoa huollosta hakiessaan on asiakkaalle selvitettävä tehdyt työt sekä lasku mahdollisimman tarkasti ja varmistuttava asiakkaan tyytyväisyydestä huoltotapahtumaa kohtaan. Autoa hakiessaan asiakkaalla on vielä mahdollista esittää autoon liittyviä kysymyksiä, joihin huoltoneuvojat mielellään vastaavat. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

Korjaamokäynnin jälkeen on selvitettävä asiakkaan tyytyväisyys sekä toimittava saatujen tulosten perusteella. Asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen on erittäin tärkeää, joten korjaamon on saatava tietoon mahdollisesti asiakkaan tyytyväisyyttä laskevat tekijät, jotta kyseisiin tekijöihin pystytään jatkossa vaikuttamaan asiakastyytyväisyyttä kohottavalla tavalla. (Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma 2012.)

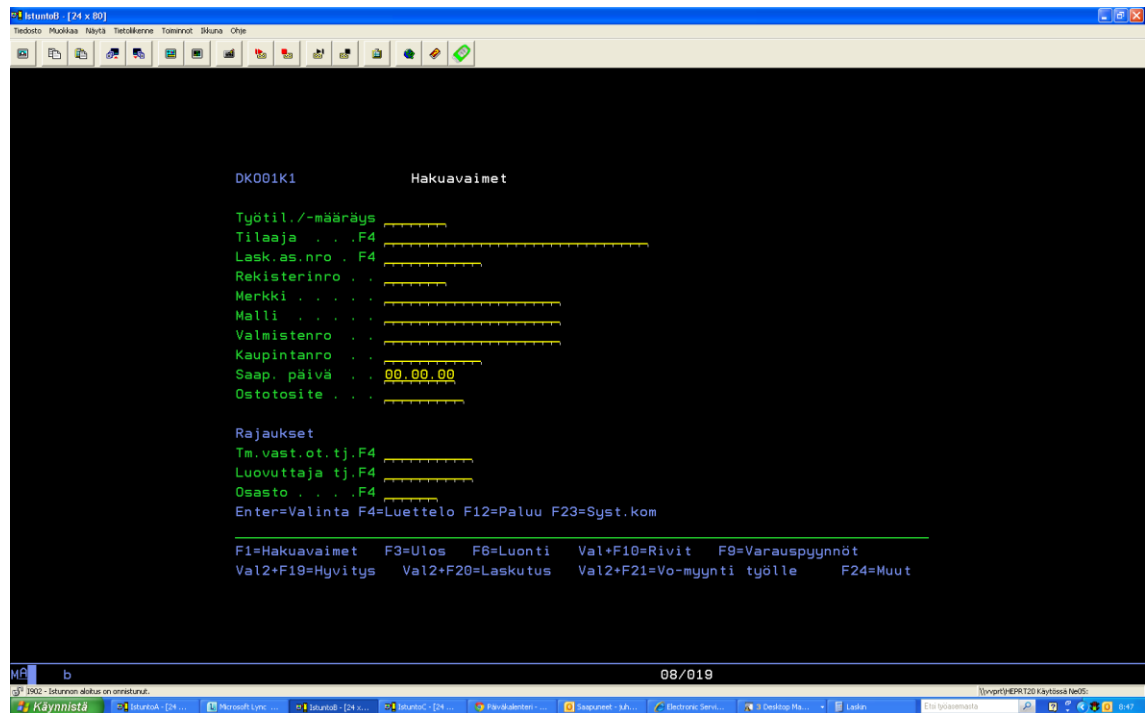
## 2.3 Tärkeimmät järjestelmät

### 2.3.1 CD-korjaamojärjestelmä

Tärkein koko korjaamolla käytössä oleva järjestelmä, on töiden hallinnointiin käytettävä CD-korjaamojärjestelmä. Lähes kaikkien muiden järjestelmien käyttö nojaa jossain määrin kyseisen järjestelmän toimintaan. Järjestelmää käytetään lähes jokaisessa työnjohdon tehtävässä ja järjestelmän kautta myös tärkeä informaatio siirtyy työnjohtajalta toiselle.

Järjestelmästä löytyvät varatut huoltoajat eli työtilaukset, vastaanotetut työt eli työmääräykset sekä huoltohistoriatiedot kaikille kyseisessä yrityksessä käyneille ajoneuvoille. Myös asiakastiedot löytyvät järjestelmästä. Kyseistä järjestelmää käyttäen asiakas otetaan vastaan, seurataan ja johdetaan työn etenemistä ja lopuksi laskutetaan tehdyt työt. Myös asentajien työajan seuranta varten tehtyjen leimausten valvonta ja tarkastus tehdään CD-järjestelmää käyttäen. Korjaamolle varattujen töiden tilan havainnoimiseksi järjestelmä käyttää eri värejä. Värien perusteella voidaan nopeasti havaita laskuttamattomat työt, laskutetut

työt, tilatut työt, saapuneet työt sekä asentajalla työn alla olevat työt. Alla olevassa kuvassa on esitetty ohjelman aloitusnäkyä.



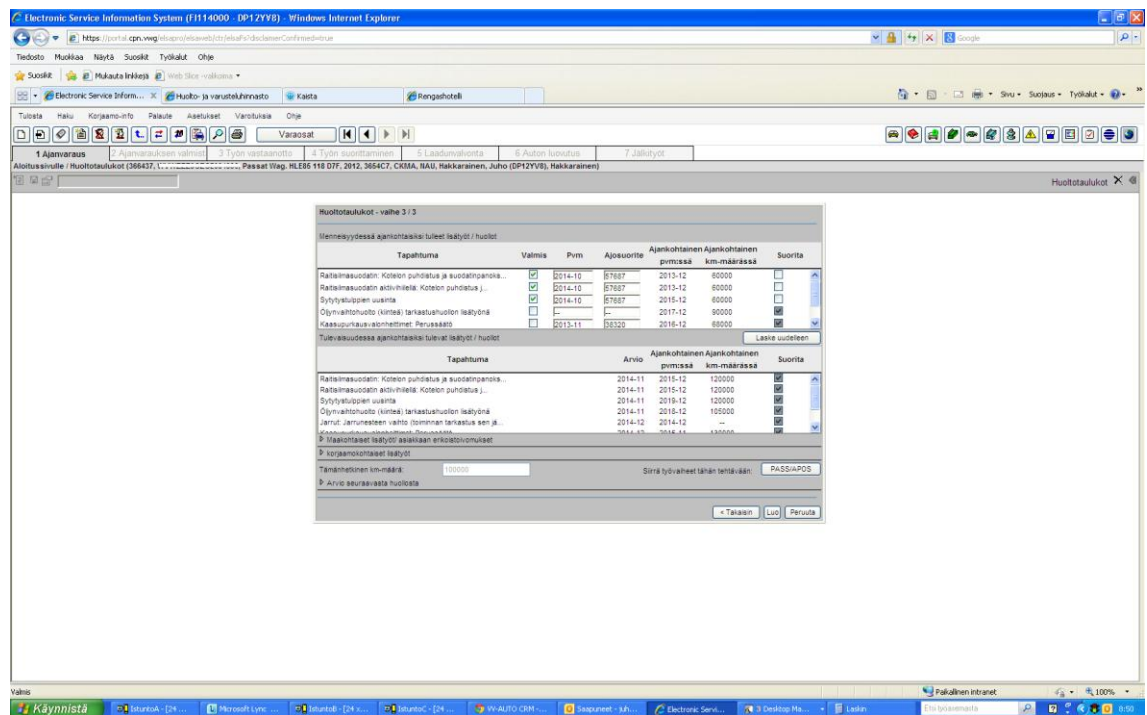
Kuva 1. Näkymä CD-ohjelman aloitusnäytöstä

### 2.3.2 Huollon ajanvarausjärjestelmä

Huollon ajanvarausjärjestelmän kautta varataan asiakkaan autolle aika huoltoon ja tehdään työtilaus asiakkaan antamien tietojen perusteella. Järjestelmän kalenterimaisessa näkymässä on esillä korjaamon aikataulu, johon asentajat on eritelty. Ajat voidaan varata järjestelmään 15 minuutin tarkkuudella ja keskimäärin yhden varatun ajan pituudeksi tulee noin 2,5–3,0 tuntia. Järjestelmään on jaoteltu mekaanikkoryhmät työnjohtajan perusteella ja muun muassa diagnosimekaanikoille on varattu oma kalenteri järjestelmästä. Alla olevassa kuvassa on esitetty näkymä huollon ajanvarausohjelmasta.

Järjestelmän kalenterista varataan aika tarvittavat taidot omaavalle mekaanikolle ja kun varaus on tehty, näkyy työtilaus myös työnjohtajan CD-järjestelmässä. Järjestelmän kautta varataan myös tarvittaessa sijaisautot sekä asiakkaan toivotut pesupalvelut. Järjestelmän kautta kaikki tiedot siirtyvät CD-ohjelmaan. Järjestelmä hakee asiakastiedot Armi-asiakastietojärjestelmästä.

ElsaPro on Volkswagenin ylläpitämä järjestelmä, josta löytyy lähes kaikki tarvittava tieto tehtaan edustamien ajoneuvojen huoltotoimenpiteisiin liittyen. Järjestelmästä löytyvät muun muassa korjausohjeet, valmistajan tiedotteet, korjauksiin tarvittavat ajat, merkkihuoltohistoria, kampanjatiedot, tekniset tiedot sekä tiedot tulevista huoltotoimenpiteistä. Huoltojen varaaminen aloitetaan ElsaPron kautta tekemällä huoltopaketti, joka sisältää kulloinkin tarvittavien huoltotoimenpiteiden tiedot työvaihekoodeineen. Seuraavassa kuvassa on esitetty näkymä ElsaPro-ohjelmasta.



Kuva 3. Näkymä ElsaPro-ohjelmasta

### 2.3.4 Huoltoneuvojan työpöytä

Huoltoneuvojan työpöytä-ohjelma on tarkoitettu huoltoneuvojille työskentelyn avuksi ja sieltä löytyvät muun muassa autojen huolenpitosopimustiedot sekä huoltohistoriatiedot. Myös leasing-yhtiöiden laskutuslupatiedot sekä laskutusohjeet löytyvät huoltoneuvojan työpöydän kautta. Huoltoneuvojan työpöydältä voi tarkistaa myös autojen merkkihuoltohistorian. Järjestelmästä löytyvät lisäksi huoltopaketit hintoineen.

### 2.3.5 Armi-asiakastietojärjestelmä

Armi on yrityksen asiakastietojärjestelmä, jonka kautta löytyvät kaikkien yritykseen asioineiden henkilöiden yhteystiedot sekä asiakasnumerot. Jos asiakas tietoja ei järjestelmästä löydy, on huoltoneuvojan kirjattava järjestelmään uuden

asiakkaan tiedot sekä luotava asiakkaalle asiakasnumero. Järjestelmän kautta on myös mahdollista linkittää auto ja asiakas toisiinsa, mikäli tätä ei ole jo valmiiksi tehty.

Järjestelmän kautta voidaan toteuttaa myös kohdistettua mainontaa asiakkaille, joten on erittäin tärkeää kirjata asiakkaiden sähköpostiosoitteet sekä puhelinnumerot järjestelmän muistiin. Asiakastietojärjestelmän kautta toteutettava, tiettyille asiakasryhmille kohdistettu mainonta, on erittäin kustannustehokasta ja nopeaa toteuttaa. Seuraavana kuva Armi-asiakastietojärjestelmästä.

The screenshot displays the Armi-VV-Auto CRM web application. The top navigation bar includes links for 'Koti', 'Omat työt', 'Asiakashistoria', 'Asiakkuudet', 'Myynti', 'Huolto', 'Palautteet', 'Tehtävät', 'Yhteydenotot', 'Toiminnot', 'Tietämyskanta', 'Käyttäjäsäätökset', and 'Omat näkymät'. The main content area is titled 'Kaikki henkilöt' and features a search bar and a 'Lisää kenttä' button. Below this is a form for entering customer details, including fields for 'Postiosoite', 'Puhelinnumero', 'Henkilöstunnus', 'Prospekttilista', 'Toimipiste', 'Tekijä', 'Luontipvm', 'Postinumero', 'Postitoimipaikka', 'Maa', 'Sähköpostiosoite', 'Huolentilastoitus', 'Lisätiedot', 'Myynti', 'Päivätyyppi', and 'Päiväyspvm'. At the bottom, there is a table with columns for 'Nimi', 'Osoite', 'Postinumero', 'Postitoimipaikka', 'Puhelin', 'Sähköpostiosoite', 'Yhteyshenkilö', 'Yksityshenkilö', 'CD400', 'AK', 'Tilaisuus', and 'Asiakasluokka'. The table currently shows one empty row.

Kuva 4. Näkymä Armi-asiakastietojärjestelmästä

Armi-asiakastietojärjestelmään kirjautuvat myös kaikki asiakkaiden tekemät Internet-ajanvaraukset. Huoltoneuvojen tehtävänä on poimia varaukset järjestelmästä ja tallentaa ne huollon ajanvarausjärjestelmään. Myös asiakastytyvyysskyselyiden tulokset sekä asiakkaiden antamat palautteet tallentuvat Armi-järjestelmään.

## 2.4 Työnjohdon toimintamalli

Volkswagen Center Helsingin huolto jakautuu kahteen osastoon. Volkswagen- ja Seat-henkilöautojen huolto yhdessä muodostaa oman osastonsa ja Volkswagen-hyötyautot oman osaston. Volkswagen Center Helsingin huollon työnjohdossa työskentelee 11 huoltoneuvojaa, joiden alaisuudessa toimii yhteensä 32 asentajaa. Kaksi huoltoneuvojaa työskentelee puhelinpalvelussa, seitsemän huoltoneuvojaa henkilöautohuollon puolella ja kaksi huoltoneuvojaa hyötyautohuollon puolella. Huollon palveluihin kuuluu myös pikahuolto, joka työllistää kaksi asentajaa. Pikahuollon asentajat työskentelevät ilman omaa työnjohtoa, ottaen asiakkaita vastaan itsenäisesti. Kaikki mekaanikot työskentelevät klo 7.30 - 16.00.

Kaksi huoltoneuvojaa työskentelevät ainoastaan puhelinpalvelussa, joten heidän alaisuudessaan ei ole asentajia. Puhelinpalvelun huoltoneuvojista toinen työskentelee työvuorossa 7.30 - 15.30 ja toinen työvuorossa 10.00 - 18.00, joten huollon puhelinpalvelussa on aina aukioloaikojen puitteissa huoltoneuvoja tavoitettavissa. Myös muut huoltoneuvojat ovat kirjautuneina puhelinsarjaan, mutta huollon tavoitettavuuden takaamiseksi, ovat kaksi huoltoneuvojaa keskittyneet ainoastaan puhelinpalveluun. Puhelinpalvelun huoltoneuvojat siirtävät myös asiakkaiden tekemät Internet-ajanvaraukset korjaamon ajanvarausjärjestelmään.

Volkswagen- ja Seat-henkilöautojen huollossa työskentelee seitsemän huoltoneuvojaa. Neljä huoltoneuvojista työskentelee töiden vastaanotossa asiakaspalvelupainotteisissa tehtävissä. Kyseisten huoltoneuvojien tärkeimpinä tehtävinä ovat asiakkaiden palvelu, huoltoon tulevien autojen vastaanotto, huollosta valmiiden autojen luovutus sekä huoltoaikojen varaaminen paikanpäällä asioiville asiakkaille. Töiden vastaanotossa työskentelevät huoltoneuvojat myös auttavat valmiiden huoltojen laskuttamisessa sekä vastaavat puhelimeen mahdollisuuksien mukaan. Myös lisätyölupien, kuten huollossa havaittujen korjaustarpeiden korjauslupien kysyminen asiakkaalta huoltopäivän aikana kuuluu tarvittaessa töiden vastaanotossa työskentelevien huoltoneuvojien työtehtäviin.

Hallityönjohdossa työskentelevät kolme huoltoneuvojaa vastaavat päivän aikana töiden jakamisesta mekaanikoille sekä hoitavat suurimman osan huoltopäivän aikana tarvittavista asiakasyhteydenotoista, kuten lisätyölupien kysymisestä. Hallityönjohdon tärkeimpiä tehtäviä ovat päivän aikana suoritettavien huoltojen ja korjausten organisointi sekä aikataulun pitävyyden varmistaminen. Hallityönjohto pyrkii myös laskuttamaan suurimman osan päivän aikana valmistuvista töistä.

Mekaanikkojen havaitessa autoissa lisätöiden tarpeita tai muita asioita, jotka vaativat asiakasyhteydenoton, pyrkivät hallityönjohdossa työskentelevät huoltoneuvojat ensisijaisesti hoitamaan yhteydenotot. Mikäli hallityönjohdossa on kova kiire, voivat mekaanikot kääntyä myös muiden huoltoneuvojien puoleen.

Töiden vastaanoton huoltoneuvojista kolme muodostavat työparin hallityönjohdossa työskentelevien kolmen huoltoneuvojan kanssa. Kaikki henkilöautohuollossa työskentelevät mekaanikot, pikahuoltomekaanikkoja lukuun ottamatta, työskentelevät kolmen huoltoneuvojien muodostaman työparin alaisuudessa. Hallityönjohdon puolella työskentelevän työparin jäsenen esimiesasema oman ryhmän mekaanikkoja kohtaan korostuu, mutta myös töidenvastaanotossa työskentelevä huoltoneuvoja toimii tarvittaessa esimiestehtävissä. Yhdellä töidenvastaanotossa työskentelevällä huoltoneuvojalla ei ole omaa mekaanikoryhmää alaisuudessaan ja näin ollen hän ei omaa suoraa esimiesvastuuta mekaanikkoja kohtaan.

Töiden vastaanotossa sekä hallityönjohdossa työskentelevät huoltoneuvojat työskentelevät työvuorokierrossa. Jokaisena päivänä kaksi huoltoneuvojaa tekevät 10.00 - 18.00 työvuoroa ja loput viisi huoltoneuvojaa tekevät 7.30 - 15.30 työvuoroa. Kyseisellä työvuorokierrolla varmistetaan, että asiakkaita on vastaanottamassa ja valmiita autoja luovuttamassa aina tarvittava määrä huoltoneuvoja. Kello 15.30 - 18.00 molemmat huoltoneuvojat palvelevat asiakkaita töiden vastaanotossa. Mikäli hallityönjohdon puolella työskentelevä huoltoneuvoja on tullut töihin klo 10.00, on hänen siirryttävä töidenvastaanottoon klo 15.30 - 18.00. Mikäli kaikki kolme hallityönjohdon puolella työskentelevää huol-



toneuvojaa ovat tulleet töihin heti aamusta, on heistä yhden siirryttävä aamun ensimmäisiksi tunneiksi töiden vastaanottoon palvelemaan asiakkaita. Tällä pyritään varmistamaan, että töiden vastaanotto ei ruuhkautuisi aamulla ja asiakkaat saisivat palvelua nopeasti.

Hyötyajoneuvohuollossa työskentelee kaksi huoltoneuvojaa, joiden alaisuudessa huoltoja ja korjauksia tekee yhdeksän mekaanikkoa. Hyötyajoneuvohuolto palvelee asiakkaita klo 7.30 - 16.00. Mikäli asiakas tulee hakemaan autoaan huollosta tai tuomaan autonsa huoltoon huoltoa edeltävänä päivänä klo 16.00 jälkeen, palvelevat asiakasta henkilöautohuollon huoltoneuvojat. Hyötyajoneuvohuollon huoltoneuvojat vastaavat molemmat sekä asiakaspalvelusta, että hallitynjohdosta. Tämä järjestely on mahdollista, sillä hyötyajoneuvohuollon huoltoneuvojien työskentely ei ole yhtä asiakaspalvelupainotteista, kuin henkilöautohuollon töidenvastaanotossa työskentelevillä huoltoneuvojilla.

### **3 Työnjohdon toiminnassa esiintyvien ongelmien kartoittaminen**

#### **3.1 Haastattelut**

Työnjohdon toimintaa ja siinä ilmeneviä ongelmia aloitettiin kartoittamaan mekaanikkojen sekä huoltoneuvojien haastatteluiden avulla. Haastateltaviksi valittiin yhdeksän mekaanikkoa sekä kaikki huoltoneuvojat.

Haastatteluihin valittiin mekaanikkoja henkilöautohuollon sekä hyötyajoneuvohuollon puolelta. Haastateltaviksi valittiin tilastojen perusteella keskimääräistä tehokkaampia ja tuottavampia mekaanikkoja, sillä heidän voidaan olettaa olevan kiinnostuneita työnjohdon toiminnan tehostamisesta. Myös huoltoneuvojat haastateltiin molempien osastojen osalta.

Mekaanikkojen haastatteluita varten laadittiin kysymyslomake, jonka avulla mekaanikkojen näkemyksiä pyrittiin kartoittamaan. Lomakehaastattelu soveltuu laadulliseen tutkimukseen kyselylomakkeen ollessa puolistrukturoitu tai avoimia kysymyksiä sisältävä. Lomakehaastattelussa tulee esittää tutkimusongelman kannalta oleellisia kysymyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 74 - 75.) Omissa haastatteluissani käytin vain avoimia kysymyksiä. Huoltoneuvojen haastatteluita varten ei kysymyslomaketta laadittu, vaan haastattelut toteutettiin vapaamuotoisen keskustelun avulla. Aineistoa analysoidessa tulee päättää, mikä aineistossa on tuloksen kannalta olennaista. Kerätty aineisto käydään läpi ja mielenkiintoiset seikat merkitään muistiin. Nämä aihealueet kerätään yhteen, sekä lopuksi niistä tehdään yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 74 - 75.)

### 3.1.1 Mekaanikkojen haastattelut

Mekaanikkoja haastatteleamalla kävi ilmi, että mekaanikkojen tehokkaaseen työskentelyyn alentavasti vaikuttavat varsinkin työnjohdon kiireisyys sekä huono tavoitettavuus.

Mahdollisten lisätyölupien saaminen työnjohdolta koettiin kestävän liian kauan. Yleensä hallityönjohtajien koettiin olevan varattuina joko toisen mekaanikon toimesta tai he puhuvat puhelimessa asiakkaan kanssa. Mekaanikot joutuvat tällöin kysymään lisätyölupia töidenvastaanoton puolella työskenteleviltä huoltoneuvojilta. Toisinaan myös töidenvastaanotossa työskentelevät huoltoneuvojat ovat varattuina joko asiakaspalvelun tai asiakkaan kanssa puhelimessa puhumisen takia. Myös laskujen tekeminen työllistää huoltoneuvoja paljon. Toisinaan lisätyölupien saaminen voi kestää useita kymmeniä minuutteja, ja kaikki tämä aika on pois mekaanikon tehokkaasta työskentelystä.

Mekaanikot kokevat myös, että töiden saaminen työnjohdolta kestää toisinaan liian kauan. Mekaanikot aloittavat työpäivänsä klo 7.30, ja tuolloin olisi tärkeää, että mekaanikolla olisi heti päivän ensimmäinen työ saatavilla. Toisinaan töiden saaminen saattaa kuitenkin kestää yli puoli tuntia. Mekaanikot toivat haastatte-

luissa esille, että töiden hidas jakaminen johtuu heidän käsityksensä mukaan siitä, että työnjohto ei reagoi tarpeeksi nopeasti korjaamolle saapuneisiin töihin ja näin ollen niiden eteenpäin organisointi viivästyy. Mekaanikot kokevat myös välillä saavansa epämieluisia töitä ja tämän laskevan työmotivaatiota.

Haastatteluissa mekaanikot toivat esille, että tehokkaan työskentelyn kannalta ongelmaksi muodostuu myös varaosa-osastolla jonottaminen. Päivän mittaan huoltoja ja korjauksia tehdessään mekaniikoille tulee usein tarve saada varaosia, joita kyseiseen työhön ei ole ennalta kerätty. Tällöin mekaanikot joutuvat siirtymään varaosamyynnin luokse työn suorittamiseen tarvittavia osia saadaakseen. Haastatteluista ilmenee myös, että toisinaan varaosamyyni ruuhkautuu, kun useampi mekaniikko asioi siellä samaan aikaan. Varsinkin ruokatuntien aikana varaosamyynnin ruuhkautumisen riski on suuri. Toisinaan autoihin tilatut varaosat ovat väärä, ja myös tämä aiheuttaa mekaniikoille asiointia varaosamyynnissä.

Mekaanikot kokevat, että vallitseva kolmen työnjohtajaparin ryhmäjako ei ole toimiva ja siihen olisi hyvä tehdä muutoksia. Mekaanikot toivat haastatteluissa esille, että varsinkin hallityönjohdon ja töidenvastaanoton yhteinen toiminta ei ole tarpeeksi sujuvaa. Erityisesti huoltoneuvojen välisessä tiedonkulussa kerrottiin olevan ongelmia.

### 3.1.2 Työnjohdon haastattelut

Työnjohdon haastatteluista käy ilmi, että huoltoneuvojat kokevat työnsä liian kiireiseksi ja työmääränsä liian suureksi. Huoltoneuvojat kokevat ylityöllistymisen haittaavaan huolellista ja tarkkaa työskentelyä. Muun muassa aamulla asiakkaiden tuodessa autojaan huoltoon, on töidenvastaanotossa toisinaan vain kaksi huoltoneuvojaa puuttuvien resurssien vuoksi ja tämän johdosta asiakkaiden autoihin ei ole pystytty perehtymään tarpeeksi perusteellisesti. Myös asiakaspalvelun laadun koettiin kärsivän puuttuvien resurssien takia.

Huoltoneuvojen haastatteluissa käy ilmi myös kohonnut stressitaso, joka vaikeuttaa tehokasta ja laadukasta työskentelyä. Stressiä aiheutuu muun muassa puutteellisten asiakastilojen takia. Tällä hetkellä tilat on järjestetty niin, että asiakkaat odottavat töidenvastaanotossa työskentelevien huoltoneuvojen välittömässä läheisyydessä ja tämän takia esimerkiksi laskutuksen suorittaminen vaikeutuu. Huoltoneuvojat toivovat tulevaisuudessa rauhallisempia työtiloja sekä enemmän aikaa asioiden hoitamiseksi. Huoltoneuvojat ilmaisivat myös tarpeen uusille asiakastiloille, jotka olisivat tilavampia ja viihtyisämmät. Huoltoneuvojen työrauha parantuisi, mikäli asiakkaat eivät odottaisi huoltoneuvojen työpisteiden välittömässä läheisyydessä.

Huoltoneuvojat toivat haastatteluissa esille, että monesti työpäivät venyvät puolella tunnilla ja toisinaan jopa 2,5 tunnilla. Työaikakirjanpito (2014) määrittelee työajaksi työhön käytetyn ajan sekä ajan, jonka työntekijä on velvollinen olemaan työnantajan käytettävissä. Näin ollen sekin aika jona työntekijä on työtä tekemättä työpaikalla luetaan hänen työajakseen. Huoltoneuvojen toiveena olisikin saada muutosta varsinkin töidenvastaanoton toimintaan. Käytännössä toiveena olisi lisätä töidenvastaanottoon yksi uusi työpiste ja tätä kautta rauhoittaa huoltoneuvojen työskentelyä.

Huoltoneuvojen mukaan myös varaosa-osaston toiminta vaikeuttaa toisinaan tehokasta työskentelyä, sillä välillä korjaamolla oleviin autoihin on tilattu vääriä osia tai ennakkoon tilatut osat eivät ole saapuneet ajallaan korjaamolle. Tarvitavien osien tilaaminen sekä saatavuuden selvittäminen aiheuttavat huoltoneuvojille ylimääräiseksi koettua työtä. Myös asiakkaan auton määrääjassa valmistuminen saattaa viivästyä, mikäli autoon ei saada tarvittavia osia tarpeeksi nopeasti.

### 3.2 Vierailu Volkswagen Center Airportissa

Työnjohdon uudelleen organisoimisen avuksi minulle järjestettiin mahdollisuus käydä tutustumassa Volkswagen Center Airportin huollon toimintaan. Vierailun

tarkoituksena oli saada näkemystä erilaisista huollon työnjohdon toimintamalleista. Toimipisteenä Volkswagen Center Airport on samaa kokoluokkaa, kuin Volkswagen Center Helsinki.

Vierailun ajan minua isännöi Volkswagen Center Airportin korjaamopäällikkö Jussi Valkeapää. Päivän aikana sain mahdollisuuden tutustua huoltoneuvojen toimintaan lähietäisyydeltä. Tutustuin työnjohdon työvuorojen jakoon sekä halli-työnjohdon toimintaan. Erityisesti mielenkiintoa herättivät töidenvastaanoton runsaampi henkilöstöresurssi sekä pikahuollon oma työjohto. Myös asiakkaiden jonottamisen hallintaan suunniteltu vuoronumerojärjestelmä kiinnitti huomioni vierailun aikana. Vierailu herätti paljon ideoita, joiden avulla kehittää Volkswagen Center Helsingin huollon toimintaa.

### 3.3 Tunnistetut kehityskohteet

Sekä mekaanikkojen, että huoltoneuvojen haastatteluiden perusteella todettiin nykyisen työnjohdon uudelleen organisoinnin tarve. Työnjohdon toimintaa on kehitettävä, jotta sekä mekaanikkojen että huoltoneuvojen työskentelyä saadaa tehostettua. Myös varaosa-osaston toimintaan on haastatteluiden perusteella tarvetta kiinnittää huomiota. Lisäksi asiakastilojen uudistaminen on ajankohtaista, sillä nykyisellään tilat eivät tarjoa asiakkaille tarpeeksi viihtyisiä puitteita. Henkilökunta on kokenut, että asiakkaat eivät viihdy odotustiloissa, joten asiakastilat on syytä nykyaikaistaa.

Saatujen tulosten perusteella havaittiin, että työjohdon toimintamallia on muutettava ja muutosten toteutus olisi hyvä tehdä mahdollisimman nopealla aikataululla. Tehtyjen johtopäätösten perusteella päätettiin suunnitella työnjohdon järjestäytyminen uudella tavalla.

Henkilöautohuollon töidenvastaanottoon havaittiin tarve lisätä viides huoltoneuvoja palvelemaan asiakkaita. Yksi huoltoneuvoja töiden vastaanottoon lisäämällä oletetaan asiakkaiden odottamisen vähenevän ja näin ollen asiakastyytyväi-

syyden parantuvan. Myös töiden vastaanotossa työskentelevien huoltoneuvojien työtaakan oletetaan näin ollen keventyvän. Tarkoituksena on, että jatkossa huoltoneuvojat pystyvät palvelemaan asiakkaita entistä paremmin ja keskittymään jokaisen asiakkaan ongelmiin entistä syvemmin ja perusteellisemmin.

Uuden huoltoneuvojan palkkaaminen tulee aiheuttamaan korjaamolle noin 75 000 euron vuotuisen lisäkustannuksen. Kustannus muodostuu huoltoneuvojan palkasta sekä henkilösivukustannuksista. Panostamalla uuden huoltoneuvojan palkkaamiseen on kuitenkin tarkoitus ensisijaisesti vähentää nykyisten huoltoneuvojien työtaakkaa sekä ylityötuntien tarvetta. Ylitöiden tarpeen voi olettaa vähentyvän, joten sitä kautta korjaamo tulee saamaan säästöjä nykyisiin palkkakuluihin verrattuna.

## **4 Tarvittavien muutosten teko**

### **4.1 Muutokset ryhmäjaossa ja työajoissa**

Uudella ryhmäjaolla pyritään tehostamaan mekaanikkojen ja huoltoneuvojien työskentelyä sekä parantamaan työntekijöiden välistä kommunikaatiota. Uudessa ryhmäjaossa henkilöautohuollon mekaanikot jaetaan kolmeen ryhmään. Yksi nykyisistä hallityönjohtajista muuttaa työpisteensä uudistusten yhteydessä rakennettavaan pikahuollon töidenvastaanottoon. Kyseisen huoltoneuvojan alaisuudessa työskentelevät jatkossa molemmat pikahuoltomekaanikot, kolme diagnoosimekaanikkoa sekä tilanteesta riippuen yksi tai kaksi perusmekaanikkoa.

Henkilöautohuollon nykyiseen hallityönjohtoon tulee jäämään kaksi huoltoneuvojaa, jotka tulevat muodostamaan yhdessä töidenvastaanotossa työskentelevien huoltoneuvojien kanssa kaksi itsenäistä ryhmää. Molemmissa ryhmissä on

oma hallityönjohdon puolella työskentelevä huoltoneuvoja sekä kaksi töidenvastaanotossa työskentelevää huoltoneuvojaa. Lisäksi töidenvastaanottoon tulee jäämään yksi huoltoneuvoja ilman omaa mekaanikkoryhmää, joten hänellä jää aikaa muun muassa ilman ajanvarausta asioivien asiakkaiden palvelemiseen sekä heidän autoistaan huolehtimiseen.

Työvuorojen kiertoa muutetaan siten, että pikahuollossa sekä henkilöautohuollon hallityönjohdossa työskentelevät huoltoneuvojat tulevat jatkossa työskentelemään ainoastaan 7.30 - 15.30 vuorossa. Tämä mahdollistaa mahdollisimman tehokkaan työskentelyn hallityönjohdon puolella silloin, kun kaikki mekaanikotkin ovat työnsä äärellä. Uudistuksen toivotaan nopeuttavan lisätyölupien saamista sekä valmiiden huoltotöiden laskuttamista.

Jatkossa työvuorojen kiertojärjestelmä tulee koskemaan ainoastaan henkilöautohuollon töiden vastaanotossa työskenteleviä huoltoneuvoja. Tulevaisuudessa viiden töiden vastaanotossa työskentelevän huoltoneuvojan välillä tulee vallitsemaan vuorokierto vuorojen klo 7.30- 15.30 ja 10.00 - 18.00 välillä. Tarkoituksena on, että jatkossa asiakkaita on aina aamulla kello 7.30 - 10.00 vastaanottamassa kolme huoltoneuvojaa ja illalla kello 15.30 - 18.00 asiakkaita palvelee kaksi huoltoneuvojaa. Työvuorojen kierto on tarkoitus toteuttaa siten, että toinen kahdesta mekaanikkoryhmää töiden vastaanotossa hallinnoivasta huoltoneuvojasta on aina paikalla aamuvuorossa ja toinen iltavuorossa. Uudistuksella on tarkoitus nopeuttaa asiakkaiden palvelua erityisesti aamuisin sekä parantaa huoltoneuvojen välistä yhteistyötä sekä kommunikaatiota.

Hyötyajoneuvohuoltoon on tulevaisuudessa tarkoitus lisätä kaksi uutta mekaanikkoa, joista toinen siirretään henkilöautohuollon puolelta. Myös huoltoneuvojen määrää hyötyajoneuvohuollossa lisätään ainakin toistaiseksi yhdellä huoltoneuvojalla. Näin ollen hyötyajoneuvohuolto käsittää jatkossa kolme huoltoneuvojaa sekä yhdeksän mekaanikkoa. Mekaanikot jakautuvat kahden huoltoneuvojan alaisuuteen. Toisen huoltoneuvojan alaisuudessa toimii jatkossa neljä mekaanikkoa ja toisen alaisuudessa viisi mekaanikkoa. Uudistuksen tarkoituksena on kasvattaa hyötyajoneuvokorjaamon kapasiteettia.

## 4.2 Tilojen muutokset

Henkilöautohuollon puolelle tullaan toteuttamaan mittava remontti. Töidenvastaanottoon tullaan hankkimaan uudet kalusteet ja samalla rakennetaan viiden-  
nelle huoltoneuvojalle uusi työpiste. Lisäksi töidenvastaanoton taakse on suunnitella kaks uutta, asiakkailta piilossa olevaa työpistettä, joissa huoltoneuvojat voivat tarvittaessa tehdä rauhassa laskuja sekä muita tarvittavia töitä. Alla olevassa kuvassa on nähtävillä henkilöautohuollon töiden vastaanottotilat ennen uudistusten toteuttamista.



Kuva 5. Henkilöautohuollon töiden vastaanotto ennen muutostöitä

Myös asiakastiloja tullaan uudistamaan radikaalisti. Nykyistä vaatimattomasti sisustettua asiakastilaa korvaamaan rakennetaan viihtyisä lounge-tyyppinen alue, jossa asiakkaat voivat odottaa rauhassa autojensa valmistumista. Tiloihin on tarkoitus sijoittaa televisio sekä kahviautomaatti. Uuden asiakastilan on tar-



koitus rauhoittaa huoltoneuvojen työskentelyä sekä antaa asiakaspalvelua ajatellen rauhallisemmat puitteet.

Uusien asiakastilojen paikalla tällä hetkellä toimiva Europcarin autovuokraamo on tarkoitus siirtää automyyntiin ja huollon töidenvastaanoton väliselle alueelle. Myös vuokraamotoiminnalle on mahdollista näin ollen jatkossa luoda rauhallisempi työympäristö. Alla olevassa kuvassa näkymä asiakkaiden odotustilasta ennen muutostöitä.



Kuva 6. Henkilöautohuollon asiakastilat ennen muutostöitä

Henkilöautohuollon puolelle on myös tulevaisuudessa tarkoitus asentaa vuoronumerojärjestelmä. Järjestelmän avulla on tarkoitus parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä huollon toimintaan. Jatkossa asiakkaat voivat odottaa uusissa asiakastiloissa rauhassa omaa vuoroaan, eikä heidän tarvitse enää jonottaa huoltoneuvojen välittömässä läheisyydessä omaa vuoroaan. Uudistuksen toivotaan myös antavat huoltoneuvojille paremman työrauhan.

Pikahuollon uusi töiden vastaanotto tullaan rakentamaan rakennuksen keskivaiheille, josta asiakkaiden on sinne helppo löytää. Remontoitava tila on toiminut tähän mennessä diagnoosimekaanikkojen varastotilana. Tiloihin remontoidaan töidenvastaanottoa varten kaksi työpistettä, joista toista käyttää huoltoneuvoja ja toisella voi tarvittaessa asiakkaita palvella pikahuoltomekaanikko. Työposteiden viereen rakennetaan oma odotustila pikahuollossa asioivia asiakkaita varten. Uudistuksen toivotaan vähentävän asiakkaiden tarvetta siirtyä rakennuksen sisällä ja näin ollen rauhoittavan huollon asiakastilojen ilmapiiriä.

Myös hyötyajoneuvohuollon töidenvastaanotossa tullaan toteuttamaan mittava remontti. Töiden vastaanoton työpisteet uudistetaan nykyaikaisilla kalusteilla ja nykyisen kahden työpisteen tilalle rakennetaan kolme työpistettä. Hyötyajoneuvohuollon töidenvastaanottoon rakennetaan myös entistä viihtyisämpi asiakastila odottamaan jääviä asiakkaita varten.

Tilojen muutoksista aiheutuvien kustannusten on arvioitu korjaamopäällikkö Jani Kemppaisen mukaan asettuvan noin 100 000 euroon. Kustannus muodostuu tarvittavien remonttien tekemisestä sekä uusien kalusteiden hankinnasta. Lisäksi kustannuksiin on laskettu mukaan vuoronumerojärjestelmän aiheuttamat kustannukset.

#### 4.3 Varaosa-osaston toiminnan kehittäminen

Varaosa-osaston toiminnan kannalta olisi tärkeää saada mekaanikkojen, huoltoneuvojen sekä varaosamyyjien välinen työskentelyä entistä tehokkaammaksi ja järjestelmällisemmäksi. Tällä saavutettaisiin mekaanikoille sekä huoltoneuvojille puitteet, jotka mahdollistaisivat entistä tehokkaamman työskentelyn.

Ehdotukseni varaosa-osaston toiminnan kehittämiseksi on, että varaosaosastolla työskentelevät varaosamyyjät jaksottaisivat jatkossa taukonsa samaan aikaan mekaanikkojen kanssa. Tällä vältettäisiin päivän aikana syntyvien ruuhkatilanteiden aiheutuminen varaosamyyntiin. Mekaanikot pystyisivät näin

ollen asioimaan varaosa-osastolla nopeasti ja pääsisivät palaamaan oman, tuottavan työnsä äärelle mahdollisimman nopeasti.

Väärin sekä myöhässä tulevien varaosien ongelmaan ratkaisuna voisi toimia se, että päivän päätteeksi hallityönjohdon puolella työskentelevät huoltoneuvojat kävisivät seuraavalle päivälle varatut työt läpi ennakolta. Uudistuksella mahdollistettaisiin parempi varautuminen mahdollisesti tilaamatta jääneiden osien sekä väärin osien korvaamiseksi.

## **5 Pohdinta**

Insinööriyön toteutus onnistui tavoitteisiin nähden hyvin. Korjaamon toiminnassa olevia ongelmia pystyttiin tunnistamaan sekä kehittämään ongelmakohtiin ratkaisuja. Työnjohdon toimintaa koskevat muutokset on otettu työyhteisössä hyvin vastaan, niin huoltoneuvojen kuin mekaanikkojenkin osalta. Uusi ryhmäjako on jo lyhyen ajan kuluessa havaittu toimivaksi. Työnjohdon toimintaan suunniteltujen muutoksien vaikutukset huoltoneuvojen työskentelyssä pystytään kartoittamaan vasta tulevaisuudessa, mikäli suunnitelmissa oleva uuden huoltoneuvojan rekrytoiminen toteutetaan. Näin ollen jatkotutkimusehdotukseksi voidaankin esittää muutoksien vaikutuksien kartoittaminen huoltoneuvojen työskentelyyn.

Tilojen muutokset tullaan toteuttamaan pääosin vuoden 2015 aikana. Remontin valmistuttua huollon palveluiden yleisilme tulee muuttumaan huomattavasti nykyaikaisemmaksi. Tilojen uudistaminen aloitetaan syksyllä 2014, kun uuden pikahuollon töiden vastaanoton remontti päästään aloittamaan. Pikahuollon töiden vastaanoton valmistuttua päästään aloittamaan henkilöautohuollon sekä hyötyajoneuvohuollon tilojen uudistaminen.

## Lähteet

Huollon ydinprosessi, itseopiskeluohjelma, 2012. VV-Auto.

Muutoksen hallinta ja työn kehittäminen. 2014. Verkkodokumentti. Työterveyslaitos.  
[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/muutoksen\\_hallinta\\_ja\\_kehittaminen/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/muutoksen_hallinta_ja_kehittaminen/sivut/default.aspx) Luettu 13.11.2014.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Työaikakirjanpito. 2014. Verkkodokumentti. Työsuojeluhallinto  
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyoaikakirjanpito> Luettu 13.11.2014.

Yritysesittely. 2014. VV-Autotalot Oy Turun VV-Auto Oy. Diasarja.

## Haastattelulomake

### **Haastattelulomake, korjaamon työnjohdon toiminnan ongelmien kartoittaminen, mekaanikot.**

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa mekaanikkojen ja työnjohtajien keskuudessa havaittuja ongelmakohtia sekä löytää kehitysehdotuksia esiin tulleisiin ongelmakohtiin.

#### **Haastateltavan taustatiedot**

Nimi:

Työtehtävä:

Ikä:

**1. Minkälaisia kehityskohteita koet työnjohdon toiminnassa esiintyvän?**

**2. Miten kuvailisit työnjohdon organisoinnin toimivuutta?**

**2. Miten työnjohdon työskentely vaikuttaa tehokkaaseen työskentelyyn? Kehitysehdotuksia?**

**3. Kuinka työjohto mielestäsi onnistuu töiden organisoinnissa?**

**4. Mitkä tekijät aiheuttavat eniten odotusta työpäivän aikana?**

**5. Miten osastojen välinen yhteistyö mielestäsi toimii (työnjohto, varaosat, mekaanikot)?**

Architectural floor plan of the renovation area (MUUTOSALUE) for the Volcanarium Center Helsinki. The plan shows various rooms including a large hall (TYÖN VASTAANOTTO), a reception area (VASTAANOTTO), a staircase (VAIRASTAPUOLLI), and several smaller rooms and corridors. The plan is labeled with room numbers (e.g., 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239) and includes a legend for symbols like 'KOKOUSHUONE' (meeting room) and 'KOKOUSHUONE' (meeting room). The plan is dated 28.5.2014.

